製品安全社会を達成するには・・・

製品事故と PL 対策

JTDNA

内閣府認証 NPO 法人 日本テクニカルデザイナーズ協会

©PROCONSULTS 2010. 12. 04JTDNA

重要事項

●このマニュアルは、当協会が推進する「最新！ PL 対策」について、より多くの方々にご理解いただくために制作されています。

●このマニュアルは、当協会の発行する「最新！ PL 対策解説書」に記載された目的を達成するためのものであり、企業防衛ではなく、製品事故を予防し、万一事故が発生した際に被害者救済を最優先し、それらを迅速に行うための、社会インフラを担う事業者責任を果たすための方法、消費者が事故を予防するための考え方を示したものです。

●当協会で専門教育を受けた有資格者の管理下でのセミナー、勉強会に使用するツールであり、この書類には具体的事項は記載しません。

●この書類を含め、当協会のマニュアルなどは全て著作権などを主張しています。書面承認のない転記転載複写複製はできません。

製品事故情報からわかること

設計上の欠陥

製造上の欠陥

指示・警告上の欠陥

技術者しか知らない。
一般的には販売者や輸入者にもわからない。

誤使用の原因

- 消費者の情報不足
- 消費者と事業者の視点の違い
- 消費者の身勝手な判断

誰の責任か。

設計上の欠陥

製造上の欠陥

指示・警告上の欠陥

消費者責任は無い。

再現試験やデータなどで技術的判断可能

表示・表記は試験数値判断不能

過失割合

事業者の責任 ← 消費者の情報不足 / 消費者と事業者の視点の違い

消費者の自己責任 ← 消費者の身勝手な判断

誤購入・誤使用をさせないために・・・

- 設計、製造時に「安全性」を最優先する。
- 類似商品の事故原因を得て、自社製品を見直す。
- 販売前に十分なテストを行う。

- 誤購入・誤使用をさせない為の事業者努力。
- 製品事故情報を消費者にいち早く知らせて再発を防ぐ。

誤購入・誤使用をさせないために・・・

- 正しい使い方を十分説明する。
- 安全に関わる情報をわかりやすく伝える。
- 表示で一目でリスクを伝える。

安全に壊れ、安心して消費できる設計をする。

事業者責任と消費者の権利

事業者の責任とは・・・

- 欠陥製品を販売してはならない。
- 欠陥が明らかなら責任は事業者にある。
- 事業者は正しい情報を伝える責務。

消費者の権利とは・・・

- 正しい情報を知る権利。
- 被害にあったら救済される権利。

製造物責任（PL）を問う

製造物の責任＞＞事業者の責任

- 欠陥のない製品は作れるか？
- 消費者に正しく情報を伝えているか？
- 事故が起きたら早期の被害者救済と再発防止が行えるか？

消費者にできること

- 取扱説明書を良く読んで正しく使用し、消費する。
- 製品リスクを回避する知識を身につける。

PL 対策を実践する

「製造物責任を全うする」は CSR の基本

- 製品事故を予防する取り組みを社内外に示す。
- 取扱説明書を常に改善し、客観的な検証を行い、消費者視点のものに改善する。
- 安全上の情報を常に発する努力を行う。
- 製品事故が起きたら被害者救済を第一に、早期和解に努める。
- 再発防止に向け、製品事故情報を直ちに公表する。

正しいPL対策は・・・

- 製品の情報が正しく販売者と消費者に伝わる事で、クレームの減少につながる。
- わかりやすく丁寧な説明（説明書）は、消費者に選んでもらえる最も有効的な方法。

- 商品力が増す→ブランド力が増す
- 消費者の選択肢の変化→安心して使えるものを選ぶ
- 企業ブランドの向上→企業体質が強化される

よい会社、良い製品の条件

- 適正価格と感じる事の出来る製品とサービス
- 販売後のサポート体制に信頼を置ける
- イザという時の対応に安心できる
- 接客対応が好印象（非対面販売では広告など）
- 製品情報がわかり易い

良いお店で買う、消費者の当たり前の行動

✕「売りっぱなし」＝無責任

会社も社会も元気になる！

- 消費者の安心感が増してお店の負担軽減
- 不要な価格の競争に巻き込まれない
- 安物イメージを無くし、適正利益が得られる
- 情報共有化で消費者ニーズが得られる
- クレーム対応も迅速に行える
- 結果、働く人の意欲が高まり消費が促進

PL 対策

売った後の責任を全うする

正しく選び、使い、消費する